



HODNOCENÍ ZÁVĚREČNÉ KVALIFIKAČNÍ PRÁCE POSUDEK VEDOUCÍHO

Autor závěrečné práce: Filip HOLAN

Vedoucí práce: Ing. Věra Pelantová, Ph.D.

Název práce: Spokojenost zákazníka

A. Úplnost abstraktu, klíčová slova odpovídají náplni práce	Výborně (1)
B. Kvalita zpracování rešerše	Výborně (1)
C. Řešení práce po teoretické stránce	Výborně (1)
D. Vhodnost, přiměřenost použité metodiky	Výborně (1)
E. Úroveň zpracování výsledků a diskuse	Výborně (1)
F. Vlastní přínos k řešení problematice	Výborně (1)
G. Formulace závěru práce	Výborně (1)
H. Splnění zadání (cílů) práce	Splněno
I. Skladba, správnost a úplnost citací literárních údajů	Výborně (1)
J. Typografická a jazyková úroveň (vč. pravopisu)	Velmi dobře (2)
K. Formální náležitosti práce (struktura textu, řazení kapitol, přehlednost ilustrací)	Výborně minus (1-)
L. Přístup studenta k řešení (samostatnost, aktivita...)	Výborně (1)

Komentáře či připomínky:

Práce obsahuje drobné gramatické nepřesnosti, chybu ve shodě podnětu s přísudkem, chybějící či přebývající čárky v souvětích, předložky s jedním písmenem na konci řádku, různé osazení odstavce. Kap. 2.2.1 bylo zbytečné vést jako samostatnou. Např. bod 2), s.26 měl být umístěn na s.27., obdobně první výraz místo na s.32 měl být na s.31. Na s.31, 1. odst. je nedokončená formulace vět.

...pokračuje na straně 2





Celkové zhodnocení:

Zajištění spokojenosti zákazníka je normativním požadavkem na organizace. Tato práce téma pojímá nejen marketingově, nýbrž systémově. Práce je přehledná. Správné je uplatnění měření spokojenosti zákazníka jako zpětná vazba do systému managementu organizace. Výborné je uvedení principů procesního přístupu. Přínosné a ojedinělé je srovnání tuzemské produkce se skrytými šampióny. Přehledně jsou zpracována doporučení pro organizaci. Téma je aktuální. Bakalářská práce má velmi silný a výstižný závěr.

Otázky k obhajobě:

1. Podpořila by metoda plánování a řízení výroby MRP procesní přístup v organizaci?
2. Jak byla ověřena důvěryhodnost pracovníka zvolené organizace pro dotazování (s.25)?
3. Co jsou kódy 05M5 apod. na s. 30, obr.6?
4. Pomohla by změna způsobu řízení organizace a hlubší aplikace procesního přístupu k přiblížení se šampiónům?
5. Jak by se řešila problematika spokojenosti pracovníků organizace?

Celková klasifikace:

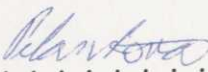
Práce splňuje požadavky na udělení akademického titulu, a proto ji doporučuji k obhajobě

Navrhuji tuto práci klasifikovat stupněm Výborně (1)

V Liberci

dne 4.6.2014

Podpisem současně potvrzuji, že nejsem v žádném osobním vztahu k autorovi práce


.....

podpis vedoucího práce

